

Klachtenfolder voor klanten,  
familie of  
vertegenwoordigers

**Voor wie is de klachtenregeling bedoeld?**

De klachtenregeling is bedoeld voor alle klanten (of diens vertegenwoordigers) die zorg en/of begeleiding van Thuiszorg IZT-Limburg ontvangen.

**Wat is het doel van de klachtenregeling?**

De klachtenregeling is één van de middelen om de positie van u als klant te versterken. Daarnaast zorgt het voor een verbetering van de zorg- en dienstverlening.

**Waarover kunnen klachten gaan?**

Klachten kunnen allerlei zaken omvatten. Het kan de zorg- en/of dienstverlening betreffen, maar ook over de manier waarop u bejegend wordt.



**Niet tevreden?**

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Thuiszorg IZT-Limburg en dat u positief bent over onze dienstverlening.

Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend.

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Thuiszorg IZT-Limburg dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

**Hieronder staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen.**

### Stap 1

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf of uw EVV-er. Een andere optie is om contact op te nemen met Thuiszorg IZT-Limburg. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per post of per mail. Ook kunt u eventueel de hulp van de interne klachtenfunctionaris inschakelen. De interne klachtenfunctionaris kan met u in gesprek gaan of u helpen met het formuleren van de klacht.

Veelal worden de klachten middels stap 1 naar tevredenheid opgelost. Mocht de klacht voor u niet voldoende zijn opgelost, dan kunt u desgewenst overgaan tot stap 2.

### Stap 2

Indien u wenst dat uw klacht door een externe klachtenfunctionaris behandeld wordt, kunt u deze schriftelijk of per e-mail indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook bij deze stap kunt u de interne klachtenfunctionaris van IZT inschakelen ter ondersteuning.

### Hoe dient u een klacht in bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris?

Thuiszorg IZT-Limburg heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar. U kunt deze bereiken per mail, of telefonisch. U kunt de situatie met hem of haar bespreken. Samen bepaalt u de weg welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht.

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij hem of haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u uw ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

### Klachtenreglement

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. U kunt dit opvragen door een mail te sturen naar [klachten@izt-limburg.org](mailto:klachten@izt-limburg.org). Ook is het te vinden op onze website.

### Stap 3 Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. De geschillencommissie kan tot €25.000,- schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500,-.

De kosten voor het voorleggen van een klacht bij de geschillencommissie bedraagt €50,-.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen, of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.



**Suggesties voor het onder woorden brengen van uw klacht.**

Het is belangrijk uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk onder woorden te brengen. Begin met uw contactgegevens: naam, adres, woonplaats en telefoonnummer.

Onderstaande vragen kunnen u wellicht helpen uw klacht te formuleren:

- Wie is ontevreden? Uzelf of een familielid?
- Waarover gaat de klacht?
- Wie is erbij betrokken?
- Wanneer is het gebeurd of gebeurt het?
- Waar is het gebeurd?
- Wat wilt u bereiken?
- Welke mogelijkheden ziet u om uw klacht op te lossen?
- Wilt u een bemiddelingspoging voorafgaande aan de klachtenbehandeling?

**Contactgegevens**

**Interne klachtenfunctionaris**

Mevr. O. Didden  
Email: [klachten@izt-limburg.org](mailto:klachten@izt-limburg.org)

**Thuiszorg IZT-Limburg**

T.a.v. de Raad van Bestuur  
Pastoor Tissenstraat 2  
6181 HV Elsloo

Of stuur een mail naar:  
[klachten@izt-limburg.org](mailto:klachten@izt-limburg.org)  
Tel. 046-4280827

**Onafhankelijke  
Klachtenfunctionaris**

Tel. 0561 618711  
[bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)  
[www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

**Stichting Zorggeschil**

Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
Tel. 0561 618711 (Quasir)  
[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)  
[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)